

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

- 1) Menentukan dan menganalisis masalah berdasarkan fakta di PDAM Kabupaten Malang dengan melakukan wawancara dan observasi sebelum melakukan penelitian.
- 2) Menentukan teori yang dipakai sebagai dasar menentukan aspek dan item pada variabel yang mau diteliti.
- 3) Membuat Item wawancara berupa pertanyaan-pertanyaan berdasarkan aspek dan menyiapkan form observasi dalam penelitian.
- 4) Menggunakan metodologi penelitian yang sesuai dengan yang mau diteliti (deskriptif kualitatif).
- 5) Mengambil sampel subyek pada tiap-tiap bagian yang dipilih secara random sampling pada tiap unit.
- 6) Meminta persetujuan wawancara kepada observee dan membuat kesepakatan dengan klien untuk wawancara.
- 7) Memberikan pertanyaan-pertanyaan selama kurang lebih 15 menit.
- 8) Mengumpulkan seluruh data.
- 9) Menganalisis hasil wawancara.
- 10) Hasil dan kesimpulan penelitian.

B. Penjelasan Istilah

Faktor-faktor yang mempengaruhi egosentrisme antar individu adalah segala perilaku baik pola berfikir maupun sudut pandang pada manusia yang berdasarkan kepentingan pribadi dan menyebabkan sudut pandang berbeda dalam menanggapi

keadaan sehingga mempengaruhi terbentuknya atika egosentrisme antar pegawai. Egosentrisme didefinisikan sebagai kecenderungan menilai obyek-obyek atau peristiwa-peristiwa berdasarkan kepentingan pribadi dan menjadi kurang sensitif terhadap kepentingan-kepentingan atau hal-hal yang menyangkut orang lain. Menurut Piaget, egosentrisme merupakan ketidakmampuan memahami bahwa orang lain juga mempunyai kepentingan atau pandangan yang mungkin berbeda dengan yang dimilikinya (Kartono & Gulo, 2003).

Shaffer (2009) mendefinisikan egosentrisme sebagai kecenderungan untuk memandang dunia dari perspektif pribadi seseorang tanpa menyadari bahwa orang lain bias memiliki sudut pandang yang berbeda.

C. Metode Penelitian

Dalam melakukan analisis data deskriptif kualitatif, maka data yang telah dikumpulkan dari wawancara, observasi dan bukti-bukti dokumentasi dapat diuraikan dengan bahasa verbal yang kemudian ditarik kesimpulan. Menurut Arikunto (1998:245) Analisis Data Deskriptif Kualitatif adalah Menganalisis dengan deskriptif kualitatif adalah memberikan predikat kepada variabel yang diteliti sesuai kondisi yang sebenarnya. Predikat yang diberikan tersebut dalam bentuk peringkat yang sebanding dengan atau atas dasar kondisi yang diinginkan. Agar pemberian predikat diberikan dengan tepat, maka sebelum dilakukan pemberian predikat, kondisi tersebut diukur dengan persentase baru kemudian ditransfer ke predikat.

Irawan (2004:78-79 dalam Sujas, 2008) menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif (*“grounded”*). Peneliti membangun kesimpulan penelitiannya dengan cara “mengabstraksikan” data-data empiris yang dikumpulkannya dari lapangan dan mencari pola-pola yang terdapat didalam data-data tersebut.

Sedangkan menurut Selltitz, et.al (1967:75 dalam Sujas, 2008), menjelaskan bahwa pengertian proses analisis suatu penelitian deskriptif sebagai berikut: *Analizing the result of descriptive study ...the process of analysis includes: Coding the interview replies, Observation, etc (Placing each item in the appropriate category) and tabulating the data (Counting the number of items in each category)*. Artinya yaitu proses analisis meliputi: memberikan kode jawaban wawancara, observasi, dan lain-lain (menempatkan setiap jawaban dalam katagori yang sesuai, menyusun data). Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif sehingga seluruh data mengenai aspek-aspek penelitian akan didapat dengan cara terjun langsung ke lapangan, yaitu dengan menggunakan ketiga metode tersebut di atas. Untuk menjaga konsistensi proses analisis, maka masing-masing pertanyaan penelitian ini akan dianalisis satu persatu. Pengolahan data akan dideskripsikan dalam suatu penjelasan deskriptif dalam bentuk bahasa verbal yang kemudian ditarik kesimpulan, yang mana pada akhirnya dengan analisis tersebut diharapkan akan dapat mengemukakan gambaran jelas tentang bagaimana pengembangan pegawai khususnya melalui diklat dan non diklat dalam penempatan pegawai.

Teknik analisa data dilaksanakan dengan analisis deskriptif kualitatif terhadap data-data primer yang diperoleh dilapangan dan data sekunder yang diperoleh dari berbagai dokumen tertulis, setelah melakukan analisis dan interpretasi data, selanjutnya akan dilakukan penyajian atau pelaporan hasil penelitian. Dengan demikian dalam analisis data tidaklah menggunakan tehnik statistik, sehingga jawaban informan terhadap pertanyaan pertanyaan yang diajukan akan dideskripsikan dalam bentuk kalimat-kalimat atau pertanyaan-pertanyaan penelitian.

Metode Penelitian merupakan pedoman bagi penelitian tentang bagaimana langkah-langkah suatu penelitian dilakukan. Oleh karena itu metode apapun yang

digunakan, berkaitan dengan prosedur dan teknik serta desain penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif yang menurut Surakhmad (1991:140) adalah : Metode Penelitian yang didasarkan pada pemecahan masalah berdasarkan fakta-fakta dan kenyataan yang ada pada saat penelitian berlangsung. Data-data tersebut mula-mula diinventarisir kemudian disusun secara sistematis agar data tersebut dapat dijelaskan dan selanjutnya dianalisa berdasarkan teori yang ada. Menurut Nawawi (2001:63) Metode Deskriptif dapat diartikan sebagai: Prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan /melukiskan keadaan subyek / obyek penelitian (Seseorang, Lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan faktafakta yang tampak sebagaimana mestinya. Sedangkan menurut Prasetya Irawan (2004:60) Metode Deskriptif adalah “ Penelitian yang bertujuan mendiskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya”.

Metode Triangulasi

Peneliti menggunakan triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moloeng, 2004:330)

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda (Nasution, 2003:115) yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Menurut Nasution, selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif.

Denzin (dalam Moloeng, 2004), membedakan empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Pada penelitian ini,

dari keempat macam triangulasi tersebut, peneliti hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber.

Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton,1987:331). Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut :

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- 2) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- 3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- 4) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
- 5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data, yaitu menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (participant observation), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (insights) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

D. Fokus Penelitian

Penelitian ini dilakukan berdasarkan masalah yang sering dihadapi dipihak intern PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN MALANG yaitu tentang banyaknya pegawai yang kurang perhatian terhadap lingkungan sosial dalam menjalin hubungan baik, sehingga banyak pegawai yang memiliki sifat egosentrisme yang merupakan fokus dari penelitian ini adalah ingin mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi egosentrime antar pegawai, atau dengan kata lain faktor-faktor apa saja yang membentuk seorang pegawai sehingga memiliki sifat egosentris.

E. Lokasi Penelitian

Penelitian berlokasi di PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN MALANG yang berlokasi di JL.Raya kebon Agung No.115 Pakisaji Kabupaten Malang.

F. Metode Pengumpulan Data

1. Metode wawancara

Dalam penulisan penelitian ini kami menggunakan metode wawancara semi terstruktur, yaitu metode wawancara gabungan dari metode terstruktur dan tidak terstruktur di mana peneliti mempunyai pedoman tentang item apa saja yang akan ditanyakan. Topik yang digali tetap bisa berkembang, akan tetapi peneliti tetap harus memfokuskan pada item yang telah ditentukan sebelumnya. Pada metode ini pewawancara diarahkan oleh pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya hanya garis besar dari tema yang diangkat (pertanyaan bersifat global, pertanyaan ber-schedule, dan tidak ber-schedule).

Menurut beberapa ahli, wawancara juga di definiusikan sebagai berikut :

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan jalan

mengadakan komunikasi dengan sumber data. Komunikasi tersebut dilakukan dengan dialog (Tanyajawab) secara lisan, baik langsung maupun tidak langsung (I. Djumhur dan Muh.Surya,1985).

Wawancara adalah salah satu metode untuk mendapatkan data anak atau orang tua dengan mengadakan hubungan secara langsung dengan informan/face to face relation (Bimo Walgito, 1987).

Ada berbagai tujuan yang dapat dicapai dalam wawancara yaitu :

- 1) Menciptakan hubungan baik diantara dua pihak yang terlibat (subyek wawancara dan pewawancara). Pertemuan itu harus bebas dari segala kecemasan dan ketakutan sehingga memungkinkan subyek wawancara menyatakan sikap dan perasaan dengan bebas, tanpa mekanisme pertahanan diri yang kadang-kadang menghambat pernyataannya.
- 2) Meredakan ketegangan yang terdapat dalam subyek wawancara. Oleh karena subyek wawancara pada umumnya membawa berbagai ketegangan emosi ke dalam pertemuan dalam wawancara itu, maka kedua belah pihak harus berusaha meredakan ketegangan di dalam dirinya.
- 3) Menyediakan informasi yang dibutuhkan. Dalam wawancara kedua belah pihak akan mendapat kesempatan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkannya.
- 4) Mendorong kearah pemahaman diri pada pihak subyek wawancara. Hampir semua subyek wawancara menginginkan pemahaman diri yang lebih baik, dan pada dasarnya memiliki kesanggupan dan bakat yang seringkali tidak dapat berkembang dengan sempurna . Dengan wawancara subyek wawancara akan lebih memahami dirinya.
- 5) Mendorong ke arah penyusunan kegiatan yang konstruktif pada subyek wawancara

2. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang akan dicari dan digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari informen melalui penyebaran kuesioner maupun melakukan wawancara
- 2) Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dengan mengadakan pencatatan, pengamatan dan pengkajian terhadap dokumen yang mendukung penelitian yang diperoleh dari hasil observasi dan telaah dokumen. Data sekunder tersebut berupa dokumentasi catatan pegawai yaitu rapport, karir, dan keputusan dalam mempertimbangkan hasil penelitian.

G. Metode Observasi

Berupa pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung kelokasi penelitian pada instansi dan unit terkait dalam obyek penelitian lainnya dengan maksud untuk memperoleh gambaran nyata tentang kegiatan kegiatan serta gejala-gejala yang ingin ditemui pada obyek penelitian kemudian data tersebut menjadi bahan analisis faktor-faktor yang ditemukan dan diteliti. Observasi dilakukan baik terhadap lingkup satuan kerja yang ada di PDAM Kabupaten Malang pada tiap-tiap unit selama 2 bulan yaitu mulai tanggal 20 Januari 2014 sampai 20 Maret 2014.

H. Teknik Pengolahan Data

Menurut Muhadjir (1996:29), "pengolahan data dalam penelitian kualitatif adalah data-data yang telah disajikan dalam bentuk kata-kata verbal bukan dalam bentuk angka". Dalam bentuk ini sering dijumpai kata-kata yang berbeda tetapi mempunyai

maksud yang sama, data tersebut perlu diolah agar menjadi sistematis dan ringkas. Olahan tersebut mulai dari menulis hasil observasi, mengedit, mengklasifikasikan, mereduksi dan menyajikan. Dalam penelitian deskriptif data dianalisis secara kualitatif yaitu dengan menggambarkan atau menguraikan obyek penelitian berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan. Maksud dari hasil penelitian yang diperoleh selanjutnya diolah untuk dijadikan informasi sebagai bahan dasar untuk dianalisis serta dibahas secara kualitatif yang berbentuk catatan kemudian dianalisa untuk mendapatkan deskripsi dan klarifikasi yang jelas, tajam dan komprehensif terhadap permasalahan yang teliti. Adapun tahapan – tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Mengumpulkan data, yaitu data dikumpulkan berasal dari hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi.
- 2) Mengklasifikasi Materi Data, langkah ini dimaksudkan untuk memilih data yang representative dan dapat dipergunakan untuk penelitian selanjutnya.

Mengklasifikasi Materi Data dilakukan dengan mengelompokkan data-data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Editing, yaitu melakukan penelaahan terhadap data yang terkumpul melalui teknik-teknik yang dipergunakan, selanjutnya dilakukan penelitian dan pemeriksaan kebenaran serta perbaikan apabila terdapat kesalahan sehingga memudahkan proses penelitian lebih lanjut. Menyajikan data yaitu data yang telah ada dideskripsikan secara verbal kemudian diberikan penjelasan dan uraian berdasarkan pemikiran logis serta memberikan argumentasi dan ditarik kesimpulan. Apabila data-data yang diperlukan telah terkumpul dan dianggap cukup sebagai hasil dari penelitian, maka data tersebut diolah untuk dijadikan informasi sebagai bahan dasar dalam menganalisa, dibahas secara kualitatif yang mana data tersebut merupakan data yang diperoleh dari wawancara langsung dengan para informen yang bersifat kualitatif dan disusun dalam

bentuk transkrip wawancara serta dilakukan penyederhanaan supaya jangan terjadi kekeliruan, sehingga dapat disimpulkan yang berupa kalimat-kalimat yang merupakan hasil dari wawancara tersebut.

I. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data deskriptif kualitatif, maka data yang telah dikumpulkan dari wawancara, observasi dan studi dokumentasi, diuraikan dengan bahasa verbal yang kemudian ditarik kesimpulan. Menurut Arikunto (1998:245) Analisis Data Deskriptif Kualitatif adalah Menganalisis dengan deskriptif kualitatif adalah memberikan predikat kepada variabel yang diteliti sesuai kondisi yang sebenarnya. Predikat yang diberikan tersebut dalam bentuk peringkat yang sebanding dengan atau atas dasar kondisi yang diinginkan. Agar pemberian predikat dapat tepat maka sebelum dilakukan pemberian predikat, kondisi tersebut diukur dengan persentase baru kemudian ditransfer ke predikat.

Menurut Irawan (2004:78-79) menyatakan bahwa : Analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif (*"grounded"*). Peneliti membangun kesimpulan penelitiannya dengan cara "mengabstraksikan" data-data empiris yang dikumpulkannya dari lapangan, dan mencari pola-pola yang terdapat didalam data-data tersebut. Sedangkan menurut Selltitz,at.all (1967:75) menjelaskan pengertian proses analisis suatu penelitian deskriptif sebagai berikut : Analizing the result of descriptive study the process of analysis includes: Coding the interview replies,Observation,etc (Placing each item in the appropriate category) and tabulating the data (Counting the number of items in each category). Yang artinya proses analisis meliputi : memberikan kode jawaban wawancara, observasi, dan lain-lain (menempatkan setiap jawaban dalam katagori yang sesuai, menyusun data). Karena analisis data yang akan digunakan didalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, maka seluruh data mengenai aspek-aspek penelitian akan didapat

dengan cara terjun langsung lapangan yaitu dengan menggunakan ketiga metode tersebut diatas. Untuk menjaga konsistensi proses analisis maka masing-masing pertanyaan penelitian ini akan dianalisis satu persatu. Dimana pengolahan data akan dideskripsikan dalam suatu penjelasan deskriptif dalam bentuk bahasa verbal yang kemudian ditarik kesimpulan, yang pada akhirnya dengan analisis tersebut diharapkan akan dapat mengemukakan gambaran yang jelas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi egosentrisme antar pegawai PDAM kabupaten Malang. Teknik analisa data dilaksanakan dengan analisis deskriptif kualitatif terhadap data-data primer yang diperoleh dilapangan dan data sekunder yang diperoleh dari berbagai dokumen tertulis, setelah melakukan analisis dan interpretasi data, selanjutnya akan dilakukan penyajian atau pelaporan hasil penelitian. Dengan demikian dalam analisis data tidaklah menggunakan tehnik statistic, sehingga jawaban informan terhadap pertanyaan – pertanyaan yang diajukan akan dideskripsikan dalam bentuk kalimat-kalimat atau pertanyaan-pertanyaan penelitian

Teknik analisis data adalah sebagai bagian dari proses pengujian data yang hasilnya digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menarik kesimpulan penelitian (Indriantoro, dkk, 2002: 11).

Analisis data dapat dilakukan setelah memperoleh data-data, baik dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian data-data tersebut diolah dan dianalisis untuk mencapai tujuan akhir penelitian.

Menurut Miles dan Huberman (1984: 21-23 dalam Emzir, 2012) ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyerdehanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan laporan tertulis.

Reduksi data bukanlah sesuatu yang terpisah dari analisis. Ia merupakan bagian dari analisis. Pilihan-pilihan peneliti potongan-potongan data untuk diberi kode , untuk ditarik ke luar dan rangkuman pola-pola sejumlah potongan, apa pengembangan ceritanya, semua merupakan pilihan-pilihan analitis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang dan menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasi.

Coding pada dasarnya merupakan proses teknik analisis data dirinci, dikonseptualisasikan dan diletakan kembali bersama-sama dalam cara baru. Ini merupakan proses sentral dimana teori-teori dibentuk dari data. Menurut Strauss dan Corbin terdapat 3 (tiga) macam/jenis proses analisis data (coding) yaitu Open Coding, Axial Coding, dan Selective Coding. Agar teori yang dibangun berdasarkan data itu tidak salah, ketiga macam coding tersebut harus dilakukan secara simultan dalam penelitian (Strauss dan Corbin, 1990:57).

- 1) Open coding: adalah proses merinci, menguji, membandingkan, konseptualisasi, dan melakukan kategorisasi data.
- 2) Axial coding: adalah suatu perangkat prosedur dimana data dikumpulkan kembali bersama dengan cara baru setelah open coding, dengan membuat kaitan antara kategori-kategori. Ini dilakukan dengan memanfaatkan

landasan berfikir (paradigma) coding yang meliputi kondisi-kondisi, konteks-konteks, aksi strategi-strategi interaksi dan konsekuensi-konsekuensi.

- 3) Selective coding: adalah proses seleksi kategori inti, menghubungkan secara sistematis ke kategori-kategori lain, melakukan validasi hubungan-hubungan tersebut, dan dimasukkan ke dalam kategori-kategori yang diperlukan lebih lanjut untuk perbaikan dan pengembangan.

b. Model Data (*Data Display*)

Langkah utama kedua dari kegiatan analisis data adalah model data, kata mendefinisikan “model” sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Model tersebut mencakup berbagai jenis matrik, grafik, jaringan kerja dan bagan. Semua dirancang untuk merakit informasi yang tersusun dalam suatu yang dapat diakses secara langsung, bentuk yang praktis dengan demikian peneliti dapat melihat apa yang terjadi dan dapat dengan baik menggambarkan kesimpulan yang dijustifikasikan maupun bergerak ke analisis tahap berikutnya model mungkin menyarankan yang bermanfaat.

c. Penarikan / Verifikasi Kesimpulan

Langkah ketiga dari aktivitas analisis adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Kesimpulan “akhir” mungkin tidak terjadi hingga pengumpulan data selesai, tergantung pada ukuran korpus dari catatan lapangan, pengodean, penyimpanan, dan metode-metode perbaikan yang digunakan pengalaman peneliti, dan tuntutan dari penyandang dana. Tetapi kesimpulan sering digambarkan sejak

awal, bahkan ketika seorang peneliti menyatakan telah memproses secara induktif.
(Emzir, 2012:129-133)

1) Waktu dan Tempat Pelaksanaan wawancara

- Hari : Sabtu, 2013
- Pukul : 12.00 – selesai (sesuai ketentuan dan persetujuan perusahaan)
- Tempat : Jl. Raya Kebonagung No. 115 Pakisaji Kabupaten Malang

2) Subjek penelitian (subjek&informan)

Beberapa peneliti menyatakan besar sampel tidak boleh kurang dari 10% dari jumlah keseluruhan elementary populasi. Sugiyono (2011:62) mengelompokkan teknik sampling menjadi 2 (dua) yaitu Probability Sampling dan Nonprobability Sampling. Probability Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, diantaranya yaitu Sampling Purposive. Sampling Purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011:68). Teknik ini paling cocok digunakan untuk penelitian kualitatif yang tidak melakukan generalisasi.

Subjek : Satu subyek dari 10 unit menggunakan Sampel porpose ampling pada tiap-tiap bagian yang terkait. Kriteria subyek penelitian ini yaitu yang mempunyai gelar S1 (kemampuan memahami akan pertanyaan dan keadaan), pegawai yang sudah bekerja minimal 5 tahun di PDAM (menegetahui benar kondisi perusahaan), pegawai yang memiliki problem egosentris, subyek mau memberikan informasi yang benar (goo rapport).

Informan : 4 Kabag unit terkait

Jumlah pegawai : 100 orang di kantor pusat PDAM Kab Malang yang berstatus pegawai, dan tidak termasuk tenaga kontrak.

